CONSOLE-3X 话务台

用户使用说明

一．简介：

话务台采用直流 48V 供电，内部使用高效率电源模块，效率高，体积小。采用微处理机技术，使外围电路简单，维护方便。话务台的工作状态均由多种颜色 LED 组合加以区分，还采用 LCD 液晶显示技术，充分扩展了显示电话号码的能力（如输入的键码显示、转接分机号码显示、来电号码显示、系统时间显示、编程信息提示）。话务台可以接 4 路用户线，每路都具有和弦铃声、来电显示、保留、转接、内外线区分、汇接、回振识别、指示灯状态显示等功能。话务台拥有电脑话务员功能，可以穿插人工服务，六段共 120 秒录音时间，可设 9 组本局字头和号长。话务台具有分机状态监控，话务员不用电脑也可知分机状态，为转接提供更多信息。话务台具有内置的排队控制系统，可以替代传统的四部电话机，让话务员的操作变得更加简单、轻松。

二、特点与功能：

可接任意 4 路用户线
系统时间显示
4 路来电显示
4 路分机回振识别
4 路呼叫状态指示
4 路呼叫筛选
内外线振铃区分
内外线呼入转接
呼叫保留
呼叫等待
编程功能
可控液晶背光
日服模式为人工服务（人工转接）
夜服模式为电脑话务员功能
夜服模式下可插入人工服务
夜服模式可以强拨、多次拨号
夜服值班分机可设
夜服离位功能
电脑话务员：
六段长时间提示、引导语音[六段共 120 秒提示语音]
呼入引导、分机忙提示、转接提示、备用语音、无人接听提示、自动查号语音
自动查号功能（51 秒供自录，录放时间可视）
二次拨号限时（1 秒~120 秒可设）
拍叉时间可设（100ms~990ms）
9 组字头和号长可设（对应交换机的 9 组弹性号码）
10 个直选分机可设
1~16 位编程密码可设

16 首 4 和弦音乐铃声任选
汇接功能（多方通话）
强拆功能
强插功能
代接功能
分机状态监控（对应 8 层 144 分机端口）

按键功能说明：

1. 话机按键：0～9，*，#。
2. 挂机键：通话结束时，按挂机键拆线，恢复线路的空闲状态；
3. 转接键：当有内线或外呼入需要转接时，须先按转接键，再拨号码，完成转接。
4. 保留键（提机键）：话务台共有 4 个提机/保留键对应 4 条线路，此键可以实现提机通话和保留功能，两种功能合用一个键。
5. 日/夜键：日服模式/夜服模式设置键。
6. 编程键：此键用于修改话务台的参数设置。
7. 等待键：保留正在呼入的来电，听话务台音乐等待；查询话务台程序版本。
8. 代接键：代接分机电话。
9. 强拆键：强拆分机。
10. 强插键：强行插入与某分机通话。
11. 汇接键：实现中-中汇接功能、多方通话。
12. 翻页键：分机状态监控翻页，一页对应一层，循环翻页。
13. 离位键：夜服状态下的离位设置。
14. 直选键：此键可以实现单键转接。
15. 背光键：液晶背光控制键。
16. 铃声键：和弦音乐铃声选择。
17. 备用键：备用。

三．4 路状态区分：

4 条线路共有 12 个指示灯，每条线路对应 3 个指示灯，分别为绿色、黄色、红色。绿色表示提机通话状态或保留状态，黄色表示外线，红色表示内线。每条线路通过 3 个指示灯的组合表示相应的状态。

状态		呼入振铃		呼入通话		呼入保留		呼出通话	呼出保留	汇接	分机回振	空闲
内线 外线		内线	外线	内线	外线	内线	外线	内/ 外线	内/ 外线	内/ 外线	外线	
指示灯	绿色	暗	暗	亮	亮	闪烁	闪烁	亮	闪烁	闪烁	暗	暗
	黄色	暗	闪烁	暗	亮	暗	亮	暗	暗	闪烁	闪烁	暗
	红色	闪烁	暗	亮	暗	亮	暗	暗	暗	暗	闪烁	暗

呼出进程

话务员要呼出时，须先拿起话柄，选择任一空闲线路呼出，只要按一下相应的“保留/ 提机”键，听到拨号音后，即可拨号呼出，液晶屏第一行会显示话务员所拨的号码。

内线呼入转接过程

当有内线呼入时，该线路的内线指示灯（红色）会闪烁，和弦铃声振铃，话务员可以按该线路的”保留/提机”键进行应答，此时提机指示灯（绿色）和内线指示灯（红色）会常亮，液晶屏第一行显示来电号码（如果没有号码，则显示空白）；得知对方所要呼叫的号码后，话务员须先按一下“转接”键，让对方听交换机音乐，话务员听到拨号音后即可拨号，液晶屏第二行显示话务员所拨的号码，拨通后，话务员需要按“挂机”键拆线，该线路恢复空闲状态，对应的指示灯全暗，转接完成。

外线呼入转接过程

当有外线呼入时，该线路的外线指示灯（黄色）会闪烁，和弦铃声振铃，话务员可以按该线路的”保留/提机”键进行应答，此时提机指示灯（绿色）和外线指示灯（黄色）会常亮，液晶屏第一行显示来电号码（如果没有号码，则显示空白）；得知对方所要呼叫的号码后，

话务员须先按一下“转接”键，让对方听交换机音乐，话务员听到拨号音后即可拨号，液晶屏第二行显示话务员所拨的号码，拨通后，话务员需要按“挂机”键拆线，该线路恢复空闲状态，对应的指示灯全暗，转接完成。

保留功能

话务台 4 条线路都有保留功能，保留时对方听话务台音乐，可以同时保留多路，不影响其他操作。对于多路处于保留状态时，话务员可以选择其中任何一路进行操作，互不影响。

例：话务员正在和线路 1 通话时，线路 2 又有来电呼入，话务员可以按一下“保留 1”键，让线路 1 听话务台音乐等待；再按一下“保留 2”键，话务员便可以和线路 2 通话，液晶屏第一行会显示线路 2 的来电号码，话务员完成线路 2 的转接后，先按“挂机”键拆线线路 2，让线路 2 恢复空闲状态；再按一下“保留 1”键，话务员恢复和线路 1 的通话，液晶屏第一行又会显示线路 1 的来电号码，通话结束后，按“挂机”键拆线线路 1，线路 1 恢复空闲状态。在上述情况下，话务员如果不先按“保留 1”键保留线路 1 的通话，而是直接按“保留 2”键，转接台将先把线路 1 拆线，恢复线路 1 的空闲状态，然后再接通话务员和线路 2 的通话。可以多路同时保留，操作步骤都一样。

等待功能

当话务员正在通话时，此时又有电话呼入，话务员可以按下“等待”键，让正在呼入的电话先听话务台音乐等待，处于保留状态。话务员通话结束后，再按一下相应的“保留”键即可和该线路通话，液晶屏第一行会显示该线路的来电号码。在空闲状态下，按此键可以查询查询版本，再按此键取消查询。夜服状态下此键无效。

代接功能

当话务台空闲或处于保留状态时，话务员通过状态指示灯发现某分机无人接听电话；话务员按下“代接”键，话务台会自动选择空闲的某一路提机，听到拨号音后，话务员直接拨该分机号码或“*”号键，不必拨“151+分机号码”。夜服状态下此键无效。

强拆功能

当话务台空闲或处于保留状态时，按下“强拆”键，话务台会自动选择空闲的某一路提机，听到拨号音后，话务员直接拨分机号码，不必拨“181+分机号码”，话务台将正在通话的该分机拆线。此项功能为总机功能，须交换机将该线路设置成话务台等级，如果等级不够此功能将无法正常使用。夜服状态下此键无效。

强插功能

当话务台空闲或处于保留状态时，按下“强插”键，话务台会自动选择空闲的某一路提机，听到拨号音后，话务员直接拨分机号码，不必拨“180+分机号码”，话务台将插入与该分机通话，另外一方听音乐，按“挂机”键退出，原通话双方恢复通话。此项功能为总机功能，须交换机将该线路设置成话务台等级，如果等级不够此功能将无法正常使用。夜服状态下此键无效。

分机回振识别

外线呼入到话务台，话务员将电话转到分机后，分机无人接听回振到话务台时，话务台会识别此电话为回振电话，该线路的红黄灯会闪烁，液晶屏上第二行会显示“CALL BACK!”。如果在夜服模式下，话务台会自动提机，播放第五段分机无人接听提示语音，主叫可以继续二次拨号。回振识别要求话务台的端口号设置正确，话务台的通讯口要与交换机的 COM2 口相联。

铃声设置

在话务台空闲时，按“铃声”键可以选择自己喜欢的音乐铃声，液晶屏第一行会显示“CHOLD MUSIC”，共有 16 首 4 和弦音乐铃声可选，循环选择，按“挂机”键确定选择。在选择铃声时，须在音乐正在播放时按“铃声”键才会选下一首，在音乐已经停止时按“铃声”键会重复播放原音乐。在选择铃声时，刚好有电话呼入，铃声则会默认当前选中的音乐振铃。夜服状态下，不可设置铃声。

液晶背光开关

按下“背光”键会点亮液晶的背光，再按一下此键关闭液晶背光。此键用于液晶背光控制的切换，随时可以开关。液晶背光可以使号码显示更加清楚、明亮，即使在夜晚也可以清楚显示，而不必担心看不清号码。

分机状态监控

话务台面板上共有 152 个三色指示灯，前 144 个指示灯对应 144 母板的 144 个分机（端口），后 8 个表示子系统层号。按“翻页”键选择相应的层，循环选择，按第 8 下为关闭状态显示，指示灯全暗。红色表示提机、拨号、回铃音、忙音等动态呼叫过程，红色闪烁表示振铃，绿色表示通话状态，黄色表示闭锁状态。话务台的通讯口必须接交换机的 COM2 口，否则无法监控分机状态，分机回振也无法识别。

汇接功能

汇接可以实现 2~4 方通话，话务员也可加入通话。具体操作如下：

外线呼入，话务员提机通话后，按“汇接”键先保留该线路（黄绿灯闪烁），话务台将给该汇接等待线路播放转接提示语音“正在转接中，请稍侯!”，每隔 5 秒播放一次（此时外线如果挂机，话务台将进行忙音检测，自动拆线）；话务员再提另外任一空闲线路呼出，接通后，话务员再按一下“汇接”键，这两路即可通话（两路黄绿灯都闪烁），话务员退出通话，液晶屏第一行会显示“TRUNK←→TRUNK”。用同样的方法可以实现 4 路一起通话。其中某些线路处于汇接状态时，不影响其它线路的操作。汇接时，话务员只要按相应的“保留”键可以插入通话（该线路黄绿灯常亮），再按该路“保留”键则退出通话（黄绿灯又闪烁），如果按“挂机”键将拆线。汇接双方通话结束挂机时，话务台会进行忙音检测，自动拆线。如果遇到不能拆线的现象，由话务员拆线。夜服模式下仍有此功能。

直选功能

要实现此功能，须在编程下预先设置好“0~9”数字键所对应的直选分机号码。外线呼入，话务员提机通话，液晶屏第一行会显示该线路的来电号码，得知对方要转 1 所对应的分机时，话务员按“直选”键而不按“转接”键（相当于拍叉作用），听到拨号音后，再按号码“1

键（不需要拨分机号码），即可转到号码“1 键所对应的分机，液晶屏第二行会显示号码“1”键所对应的分机号码，听到回铃音后按“挂机”键挂机，转接完成。直选分机可以设置为常用的分机，只需拨相应的数字键即可转接，方便话务员的操作。当话务员在转接时按“直选”键后，可以按“#”键或“*”键取消此次直选转接，仍然变为拨分机号码转接。

日服/夜服模式的设置

在话务台处于空闲状态时，按下“日/夜”键，液晶屏幕上会显示时间和“Night Servcie!”{夜间服务}。话务台工作于夜服模式，实现电脑话务员功能，所有呼入将由语音提示完成转接。在自动语音转接时，可以插入人工转接，语音将自动关闭，人工转接退出后恢复语音转接。[参考离位设置]。

离位设置

在夜服模式下，话务台空闲时，按下“离位”键，液晶屏上会显示“←Night Servcie!→”，离位设置成功。此时如果有电话呼入，主叫拨 9 要人工服务时，话务台将把电话转到值班分机。如果值班分机没有设置，将仍由话务员接听。在夜服状态下，如果没有设置离位，主叫拨 9 要人工服务时，话务台将会自己振铃，须话务员接听；振铃 25 秒后，话务员仍没有提机应答，话务台将会关闭铃声，播放第五段无人接听提示语音，主叫方仍然可以进行二次拨号。

电脑话务员功能

在夜服模式下，话务台将由语音提示完成转接，语音内容需预先录好。

1．外线呼入，话务台自动提机后放第一段中继引导语音[可录音长度为 25 秒]，具体内容可为：“您好！xx 公司，请拨分机号，查号请拨 0，人工服务请拨 9！”。

第一段语音结束后，外线可以进行如下 4 种操作：

a．如果外线直接拨分机号码，则先放第三段转接提示语音“正在转接中，请稍侯！”，再自动拍叉转接；

b．如果外线拨 0，则放第六段查号语音[可录音长度为 51 秒]，查到分机号后，可以再拨分机号码转接；

c．如果外线拨 9，而且话务台没有设置值班分机和离位转移，则先放第三段转接提示语音“正在转接中，请稍侯！”，再让话务台自动振铃，由话务员人工转接外线呼入，振铃 25 秒后话务员仍没有提机应答，话务台则先关闭铃声，再放第五段分机无人接听语音“分机无人接听，请拨其他号码或挂机！”，外线可以继续拨号或挂机；如果设置了值班分机和离位转移，则也先放第三段转接提示语音，再自动拍叉转到值班分机；

d．如果外线一直不拨号，二次拨号限时到则自动拆线。

2．话务台拍叉转到分机时，如果分机正忙或是空号，则放第二段分机占线忙提示语音“分机占线，请拨其他号码或挂机！”，外线可以再拨其它分机号码或挂机，如果外线一直不拨号，二次拨号限时到则自动拆线。

3．分机回振时，话务台放第五段分机无人接听语音“分机无人接听，请拨其他号码或挂机！”，

外线可以再拨其它分机号码或挂机，如果外线一直不拨号，二次拨号限时到则自动拆线。
4．夜服模式下，可以插入人工转接，操作步骤和日服模式一样。如果在放语音时话务员插入，则自动关闭语音，话务员转接完成挂机后，再恢复语音转接。
5．如果某线路在放语音时，另外线路有电话呼入，则须等待正在语音操作的线路转接完成后，才会提机播放语音提示；如果话务员要插入转接，则须按已经提机放语音线路的“保留”键，语音立即关闭，话务员进行人工转接，转接完成须按“挂机”键拆线；如果话务员按其“ ”键插入转接时，则正在放语音的线路会自动拆线,正在振铃的线路则不受影响。

编程设置：

在话务台空闲状态下，按下“编程”键，液晶屏幕上将显示“password:”，此时输入编程密码，初始密码为“0000”。在输入正确的密码后，按“转接”键确定输入进入编程，液晶屏上会显示“select：123456789*0”的编程选择内容，此时再按相应的数字键即可进入修改话务台参数设置。在夜服状态下不可编程，如果密码错误将不能进入编程修改参数，按“挂机”键或“转接”键将退出编程状态。在编程状态下，不可以进行其他操作，只有退出编程后方可正常操作。

编程具体内容如下：

1. 系统时间设置：在编程选择状态下，按 1 键进入修改话务台时间，液晶屏显示“TIME SET:”和当前时间。按相应的数字键输入要修改的时间，按“#”键可以右移一位，循环移位，按“*”键可以左移一位，循环移位。输入正确的时间后，按“转接”键确定对时间的修改，按“挂机”键可以取消对时间的修改并退出编程状态。如果修改的时间超过正常的时间，话务台将会在对应的位置上显示最大时间值。例如在“月份”上输入了“15”，因为月份不可能有 15 月的，所以转接台将自动把月份设置成 12 月，避免人为设置不正常的时间。
2. 拍叉时间设置：在编程选择状态下，按 2 键进入修改拍叉时间，液晶屏上会显示“FLASH TIME:”和当前的拍叉时间（默认为 300ms）。按数字键输入要设置的拍叉时间，范围由 100ms 到 990ms，小于 100ms 则默认为 100ms，按“#”键可以右移一位，循环移位，按“*”键左移一位，循环移位。按“转接”键确认确定设置，按“挂机”键取消设置并退出编程状态。
3. 本局号设置：在编程选择状态下，按 3 键进入本局号设置，液晶屏上会显示“LOCAL CALL 1:”和本局 1 的字头。可设 9 个本局号，即可设交换机的 9 组不同弹性号码的字头，每个本局号可以 1~6 位，按“#”键右移一位，循环移位，按“*”键左删除一位，按“挂机”键循环选择 1~9 本局，按“挂机”键时，自动先确定液晶屏上显示的本局号设置，再切换到下一个本局号设置，按“转接”键退出设置。此本局号设置要和交换机的字头表里的本局号相一致。
4. 号长设置：在编程选择状态下，按 4 键进入号长设置，液晶屏上会显示“NUMBER LENGTH 1:”和本局 1 的号长。可设 9 个号长，每个号长可设 1~4 位。按“挂机”键循环选择 1~9 本局号长，按“挂机”键时，自动先确定液晶屏上显示的本局号长设置，再切换到下一个本局号长设置，按“转接”键退出设置。此号长设置要和交换机的字头表里的号长相一致，号长与本局号的设置要和交换机的设置一一对应。号长与本局号的设置用于查询

交换机的分机号码。如果此项设置不对，夜服状态将无法转接。

5. 端口号设置：在编程选择状态下，按 5 键进入端口号设置，液晶屏上会显示“PORT NUMBER 1:”和线路 1 的端口号。可设 4 个端口号，分别为话务台 4 路所接的交换机端口。每个端口号为 4 位，第一位表示层号，其余 3 表示在该层的第几个端口。按“#”键右移一位，按“*”键左删除一位，按“挂机”键循环选择 1~4 端口，按“挂机”键时，自动先确定液晶屏上显示的端口号设置，再切换到下一个端口号设置，按“转接”键退出设置。此端口号设置用于分机回振识别。
6. 录音：此录音直接通过话务台手柄将内容录制到语音芯片内，并且保存每一段实际录音时间。在编程选择状态下，按 6 键进入录音选择，液晶屏上会显示“VOICE PART:”和“123456”。此时再按 1~6 键选择相应的录音段录音，录音时在液晶屏上会显示录音时间和录音段，录音超过该段最长录音时间时，会自动结束该段录音。按“挂机”键结束该段录音，可以再按 1~6 键选择相应的录音段继续录音，按“转接”键退出录音。录音时间总长度为 120 秒，共分为 6 段，其中第二、三、四、五段为公共语音段，用户不可以录制，第一、六段为用户语音，用户可以录制，每次录音覆盖原录音内容。

第一段为中继呼入引导语音，出厂时内容为：“您好！请拨分机号，查号请拨 0，人工服务请拨 9!”，最长录音时间为 25 秒。

第二段为分机占线忙提示，出厂时内容为：“分机占线，请拨其他号码或挂机!”，最长录音时间为 12 秒。

第三段为转接提示语，出厂时内容为：“转接中，请稍后!”，最长录音时间为 6 秒。

第四段为备用段，最长录音时间为 6 秒。

第五段为分机无人接听提示，出厂时内容为：“分机无人接听，请拨其他号码或挂机!”，最长录音时间为 12 秒。

第六段为自动查号语音段，供用户自录，最长录音时间为 51 秒。

7. 播放录音：在语音录制完毕后，可以用话务台手柄试听录音效果。在编程选择状态下，按 7 键进入放音选择，液晶屏上会显示“VOICE PART:”和“123456”。此时再按 1~6 键选择相应的录音段播放，播放时在液晶屏上会显示放音时间和放音段，放音超过该段实际录音时间时，会自动结束该段放音。按“挂机”键结束该段放音，可以再按 1~6 键选择相应的录音段继续放音，按“转接”键退出放音。
8. 值班分机设置：在编程选择状态下，按 8 键进入值班分机设置，液晶屏上会显示“DUTY PHONE:”和当前的值班分机号码。输入值班分机号码，按“#”键右移一位，按“*”键左删除一位，按“转接”键确定设置，按“挂机”键取消设置。此值班分机设置用于夜服状态下离位时自动转接的分机号，如果不设值班分机，将仍然有话务员转接呼入的电话。
9. 二次拨号时间设置：在编程选择状态下，按 9 键进入二次拨号时间设置，液晶屏上会显示“DIAL TIME:”和当前二次拨号时间。此时间范围由 1 秒到 120 秒可设，小于 1 秒则默认为 1 秒，超过 120 秒则默认为 120 秒。此时间从每段语音提示结束后开始计算，每拨一个号又重新开始计时，时间到则自动挂机。
10. 直选键分机设置：在编程选择状态下，按“*”键进入直选键分机设置，液晶屏上会显示“DIRECT PHONE 0:”和 0 键所对应的分机号码。可设 10 个分机，按“#”键右移一位，按“*”键左删除一位，按“挂机”键循环选择 0~9 对应的分机，分机号码与数字键一一对应。按“挂机”键时，自动先确定液晶屏上显示的分机号码设置，再切换到下一个分机号码设置，按“转接”键退出设置。
11. 密码修改：在编程选择状态下，按 0 键进入密码设置，液晶屏上会显示“PASSWORD SETUP:”,初使化密码为 0000。输入新密码，按“#”键右移一位，循环移位，按“*”

键左删除一位，循环删除，按“转接”键确定修改，按“挂机”键退出设置。密码可以为 0~16 位，如果忘记密码，则无法进入编程。

典型应用：

1） 交换机配置使用：话务台可以在本公司生产的交换机上使用，只需要交换机提供 1-4 路用户线。在拥有交换机的基础上，再配上一台话务转接台就可替代传统的 4 部电话机，而且对呼叫处理会更加简单、方便。例如：用于宾馆、酒店的总台或具有秘书性质的办公室，就可以对来电进行筛选、转接、汇接、保留等多种处理，避免不必要的电话打扰，也可减少话务员面对 4 部电话机的烦琐操作，即使是对大话务量的处理也是得心应手。16 首和弦音乐代替传统铃声，使呼叫振铃焕然一新。话务台完全兼容了电脑话务员功能，拥有 120 秒 6 段语音提示，人工转接和语音自动转接可以随意设置，而且二者可以穿插使用。

2） 虚拟网用户配置使用：